

INFORME ANUAL SOBRE EL  
PERFIL DEL VISITANTE QUE  
ACUDE A LAS OFICINAS DE  
TURISMO

Tierra de Barros, Zafra  
Año 2017  
Documento (1/2018)

Elaborado por:



En virtud del Convenio para el  
desarrollo de un proyecto de  
investigación sobre generación de  
conocimiento turístico

**EQUIPO DE REALIZACIÓN:**

**Dr. Antonio J. Campesino Fernández**

**Dr. Julián Ramajo Hernández**

**Dr. Juan Ignacio Rengifo Gallego**

**Dr. José Manuel Sánchez Martín**

**Dr. Marcelino Sánchez Rivero**

**Coordinador:**

**Dr. Marcelino Sánchez Rivero**

**Mérida, enero de 2018**

## Índice

1. PRESENTACIÓN .....	2
2. METODOLOGÍA.....	2
3. CONCLUSIONES GENERALES.....	3
4. PERFIL SOCIOECONÓMICO.....	5
5. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA.....	10
6. MOTIVACIÓN.....	15
7. ZONAS VISITADAS.....	17
8. VALORACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS.....	21

## **I. PRESENTACIÓN**

El presente informe tiene como objetivo determinar el perfil, el grado de satisfacción y el nivel de percepción y conocimiento que tienen los visitantes encuestados en las oficinas de turismo de Tierra de Barros, Zafra durante el año 2017. Se incluyen también en el presente informe datos sobre los motivos por los que estos visitantes han elegido este territorio como destino turístico y sobre la forma de realización del viaje.

Las cifras presentadas en este informe han sido elaboradas a partir de un proceso de encuestación entre la población de visitantes de la región que han pasado por alguna oficina de turismo del territorio analizado a solicitar información turística. La información obtenida en este proceso de encuestación, una vez codificada y tratada desde un punto de vista técnico, ha sido procesada con el software estadístico SPSS para la obtención de los datos finales que se muestran en el presente informe.

## **2. METODOLOGÍA**

El universo poblacional considerado es el total de visitantes (turistas y excursionistas) que han pasado por las oficinas de turismo del territorio analizado durante el año 2017.

El período de encuestación ha sido el comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017.

La técnica utilizada ha sido la del cuestionario en papel autoadministrado por turistas y excursionistas que visitaron las oficinas de turismo del territorio en cuestión, y enviado posteriormente por el personal de dicha Red mediante documento de Google Docs.

El número total de encuestas procesadas ha sido de 1.675 (1.453 a españoles; 221 a extranjeros; 1 sin identificación de nacionalidad).

### 3. CONCLUSIONES GENERALES

Los resultados que se presentan en el siguiente informe, y cuyas conclusiones más relevantes se recogen a continuación, han sido obtenidos exclusivamente de la información facilitada por usuarios que han acudido a las oficinas de turismo del territorio analizado, razón por la que no se pueden considerar, en sentido estricto, representativos del conjunto de la demanda turística de Extremadura.

Principales conclusiones:

- Entre las personas encuestadas que han pasado por las oficinas de turismo de esta zona se aprecia paridad en la participación de hombres (46,6%) y mujeres (46,4%).
- Una inmensa mayoría de los encuestados tenían fijada su residencia en España (86,7%), frente a un 13,2% que afirmó vivir en el extranjero.
- La procedencia de los residentes en España que han respondido a las encuestas depositadas en las oficinas de turismo de esta zona, a escala provincial, es muy variada. Al mismo tiempo, se aprecia una notable diferencia en el peso porcentual que aportan las diferentes provincias, dentro de las cuales destaca la de Madrid, de la que procede el 18,4% de los visitantes totales. También resultan apreciables los porcentajes de personas residentes en la provincia de Badajoz (13,4%), Sevilla (8,3%), Barcelona (7,2%) y Cáceres (5,0%). Asimismo, hay que tener en cuenta el elevado porcentaje de visitantes, superior al 45% del total, que respondió que procedía del restante conjunto de provincias no mencionadas, si bien en cifras pocos relevantes de forma individualizada.
- Los visitantes extranjeros proceden de una apreciable relación de países, si bien destacan, principalmente, tres nacionalidades: alemanes (18,1%), franceses (16,3%) y británicos (12,2%). Con porcentajes de menor entidad porcentual habría que señalar la presencia de portugueses (4,1%) y estadounidenses (5,9%). El resto de nacionalidades aglutina al 36,7% de los encuestados, mientras que un 6,8% no respondió a la pregunta.
- Los grupos de edad que predominan entre los turistas encuestados son aquellos que tienen entre 36 y 55 años, que representan el 49,2% de los entrevistados. Asimismo, son apreciables los porcentajes alcanzados por los grupos de edad situados entre 56 y 65 años (20,7%), mayores de 65 años (16,1%) y entre 26 y 35 años (10,9%). Por último, los porcentajes menos relevantes se corresponden con jóvenes de hasta 25 años (2,6%).
- El 84,1% de los visitantes que respondieron a la encuesta afirmó que iba a pernoctar en Extremadura. Por contra, un 12,7% se manifestó en sentido contrario y un 3,2% no respondió.
- Los encuestados que afirmaron que iban a pernoctar en Extremadura durante 5 o más noches alcanzaron el porcentaje más elevado, con el 40,6% del total. Por su parte, los visitantes que iban a pernoctar dos noches fueron el 18,5%, mientras que el 14,3% respondió que lo haría tres noche, un 12,6% cuatro noches y un 7,5%, una noche.
- El medio preferido para la organización del viaje fue Internet, elegido por el 43,7% de los encuestados, mientras que los que se apoyaron en las recomendaciones de amigos o familiares se cifraron en el 37,1% del total. Por otro lado, las agencias de viaje fueron utilizadas por el 7,2% y los medios de comunicación por el 3,1%. Finalmente, un 24,7% afirmó que recurrió a medios diferentes a los anteriores.
- Las personas que viajaron en pareja representaron una clarísima mayoría dentro del total de encuestados (44,9%), seguidos por quienes lo hicieron con amigos (17,9%) y en familia (16,4%). Quienes viajaron solos alcanzaron un porcentaje del 14,0% y aquellos que lo hicieron en grupos organizados se quedaron en el 6,7%.
- Cuatro tipologías de alojamiento fueron demandadas en porcentajes superiores al 15%. Se trata de los hoteles de una a tres estrellas (21,8%), hoteles de cuatro a cinco estrellas (18,2%), hoteles rurales (21,8%) y casa propia, de amigos o familiares (21,9%). Junto a estas tipologías, hay que mencionar los albergues turísticos, cuyo porcentaje se aproximó al 15%. En cuanto al resto de posibilidades alojativas, éstas obtuvieron porcentajes sensiblemente más modestos, si bien dentro de ellas hubo alguna, como la del hotel balneario, que registró un 7,9% de respuestas.
- Las principales actividades practicadas por los visitantes durante su estancia en Extremadura se centraron en tres apartados: visitas culturales (82,9%), práctica de turismo rural (44,3%) y disfrute de la gastronomía (42,2%). No obstante, hubo otras

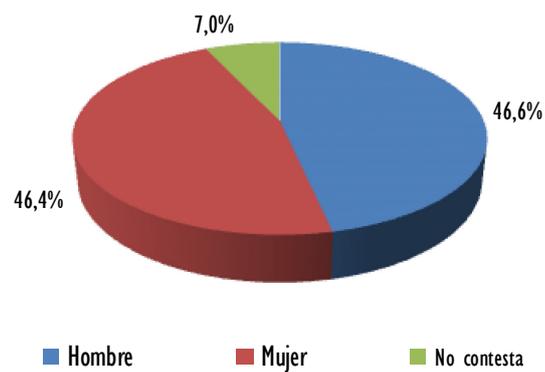
actividades practicadas por los encuestados que, aunque alcanzaron porcentajes inferiores, son dignas de ser reseñadas: visita a bodegas (10,5%), práctica de deportes (9,0%), turismo en ríos y embalses (8,7%) y participación en eventos (5,7%).

- Zafra (59,2%) y Mérida (51,9%) fueron las únicas localidades que rebasaron la barrera del 50% en lo que a porcentaje de visitantes encuestados se refiere. No obstante, hubo otras tres localidades que recibieron un volumen de visitas importante al superar el 20%: Cáceres (33,1%), Badajoz (20,7%) y Jerez de los Caballeros (20,0%). En un tercer escalón se situaron diferentes localidades en las que los porcentajes oscilaron entre el 10 y el 20%: Olivenza, Plasencia y Trujillo. Finalmente, el resto de localidades recibió un volumen modesto de visitas.
- Dentro del contexto general de que todos los espacios naturales protegidos incluidos en la encuesta alcanzaron porcentajes de visitas poco relevantes, hay que destacar las cifras registradas por el Parque Nacional de Monfragüe (7,0%).
- Con las excepciones de las zonas turísticas de Tierra de Barros (27,1%) y de Tentudía (10,4%), el resto de territorios suscitaron escaso interés entre las personas entrevistadas en las oficinas de turismo de Tierra de Barros, Zafra. Por debajo del 10% habría que mencionar la zona turística del Valle del Jerte, que logró obtener un porcentaje del 8,3%.
- La valoración hecha por las personas encuestadas sobre los servicios turísticos en destino ha sido altamente satisfactoria. Por ello, todos los servicios y atributos sometidos a la consideración de los visitantes han alcanzado calificaciones de notable. Son destacables los 8,9 puntos (sobre un máximo de 10) registrados por la acogida y hospitalidad, así como por la información turística en destino. Por el contrario, la nota más baja la registró la accesibilidad para personas con discapacidad (7,2).

#### 4. PERFIL SOCIOECONÓMICO

Sexo:

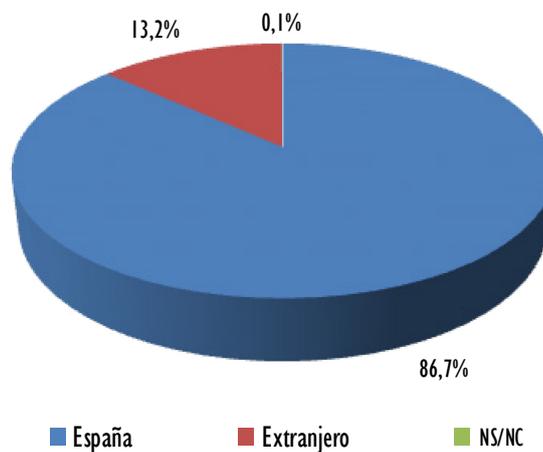
	Porcentaje
Hombre	46,6%
Mujer	46,4%
No contesta	7,0%



Entre las personas encuestadas que han pasado por las oficinas de turismo de esta zona se aprecia paridad en la participación de hombres (46,6%) y mujeres (46,4%).

Lugar de residencia habitual:

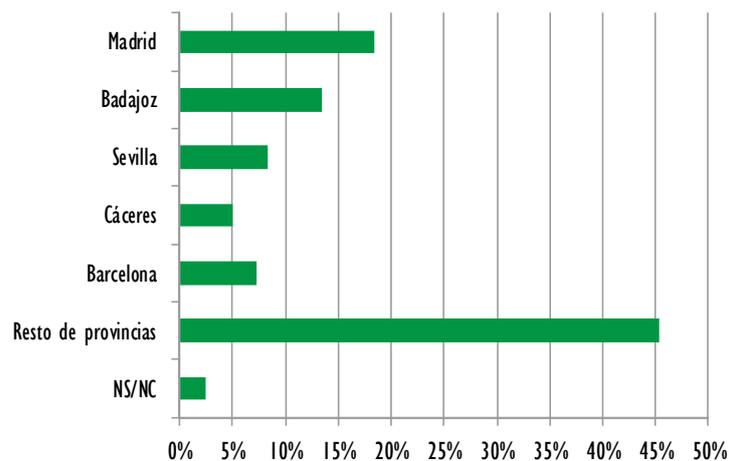
	Porcentaje
<b>España</b>	<b>86,7%</b>
<b>Extranjero</b>	<b>13,2%</b>
<b>No sabe/No contesta</b>	<b>0,1%</b>



Una inmensa mayoría de los encuestados tenían fijada su residencia en España (86,7%), frente a un 13,2% que afirmó vivir en el extranjero.

Provincia de residencia habitual (españoles) (1.453 casos):

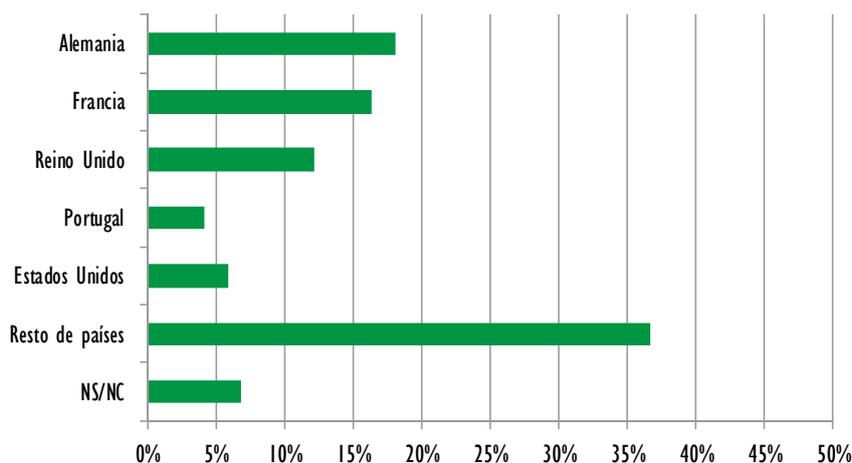
	Porcentaje
<b>Madrid</b>	18,4%
<b>Badajoz</b>	13,4%
<b>Sevilla</b>	8,3%
<b>Cáceres</b>	5,0%
<b>Barcelona</b>	7,2%
<b>Resto de provincias</b>	45,3%
<b>No sabe/No contesta</b>	2,4%



La procedencia de los residentes en España que han respondido a las encuestas depositadas en las oficinas de turismo de esta zona, a escala provincial, es muy variada. Al mismo tiempo, se aprecia una notable diferencia en el peso porcentual que aportan las diferentes provincias, dentro de las cuales destaca la de Madrid, de la que procede el 18,4% de los visitantes totales. También resultan apreciables los porcentajes de personas residentes en la provincia de Badajoz (13,4%), Sevilla (8,3%), Barcelona (7,2%) y Cáceres (5,0%). Asimismo, hay que tener en cuenta el elevado porcentaje de personas, superior al 45% del total, que respondió que procedía del restante conjunto de provincias no mencionadas, si bien en cifras pocos relevantes de forma individualizada.

País de residencia habitual (extranjeros) (221 casos):

	Porcentaje
<b>Alemania</b>	18,1%
<b>Francia</b>	16,3%
<b>Reino Unido</b>	12,2%
<b>Portugal</b>	4,1%
<b>Estados Unidos</b>	5,9%
<b>Resto de países</b>	36,7%
<b>No sabe/No contesta</b>	6,8%

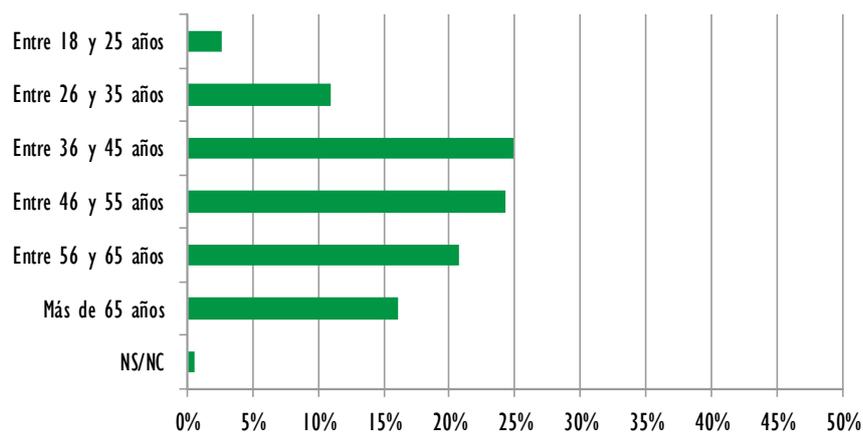


Los visitantes extranjeros proceden de una apreciable relación de países, si bien destacan, principalmente, tres nacionalidades: alemanes (18,1%), franceses (16,3%) y británicos (12,2%). Con porcentajes de menor entidad porcentual habría que señalar la presencia de portugueses (4,1%) y estadounidenses (5,9%). El resto de nacionalidades aglutina al 36,7% de los encuestados, mientras que un 6,8% no respondió a la pregunta.

**NOTA:** Ha de tenerse en cuenta que estos porcentajes no son representativos de la realidad de la demanda extranjera que visita Extremadura, cuyas principales procedencias podrán, o no, coincidir con las de los principales mercados emisores, ya que el estudio se centra en el conjunto de usuarios de las oficinas de turismo y no en el conjunto de viajeros que recibe nuestra Comunidad Autónoma.

Edad:

	Porcentaje
Entre 18 y 25 años	2,6%
Entre 26 y 35 años	10,9%
Entre 36 y 45 años	24,9%
Entre 46 y 55 años	24,3%
Entre 56 y 65 años	20,7%
Más de 65 años	16,1%
No sabe/No contesta	0,5%

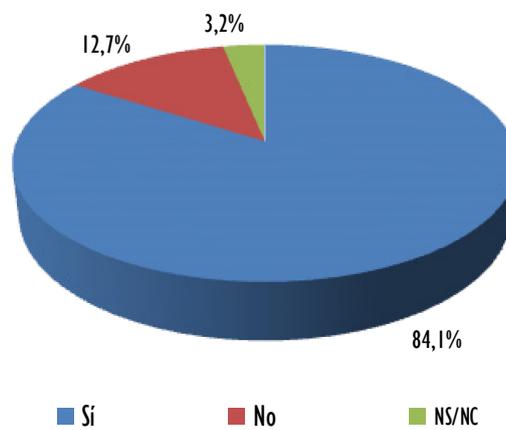


Los grupos de edad que predominan entre los turistas encuestados son aquellos que tienen entre 36 y 55 años, que representan el 49,2% de los entrevistados. Asimismo, son apreciables los porcentajes alcanzados por los grupos de edad situados entre 56 y 65 años (20,7%), mayores de 65 años (16,1%) y entre 26 y 35 años (10,9%). Por último, los porcentajes menos relevantes se corresponden con jóvenes de hasta 25 años (2,6%).

## 5. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA

¿Tiene pensado dormir en Extremadura?:

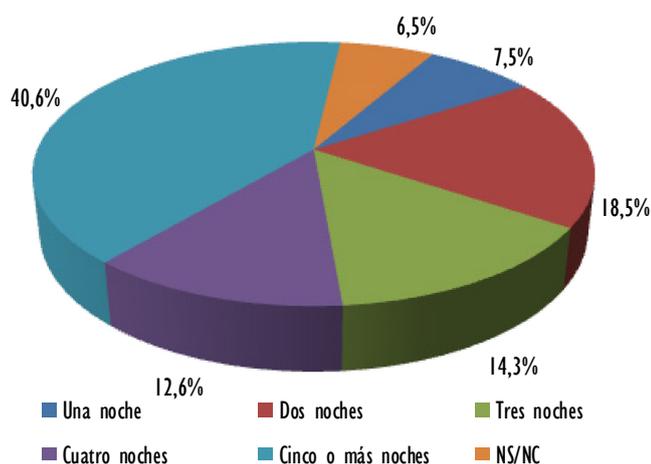
	Porcentaje
<b>Si</b>	<b>84,1%</b>
<b>No</b>	<b>12,7%</b>
<b>No sabe/No contesta</b>	<b>3,2%</b>



El 84,1% de los visitantes que respondieron a la encuesta afirmó que iba a pernoctar en Extremadura. Por contra, un 12,7% se manifestó en sentido contrario y un 3,2% no respondió.

¿Cuántas noches tiene pensado dormir en Extremadura? (1.409 casos):

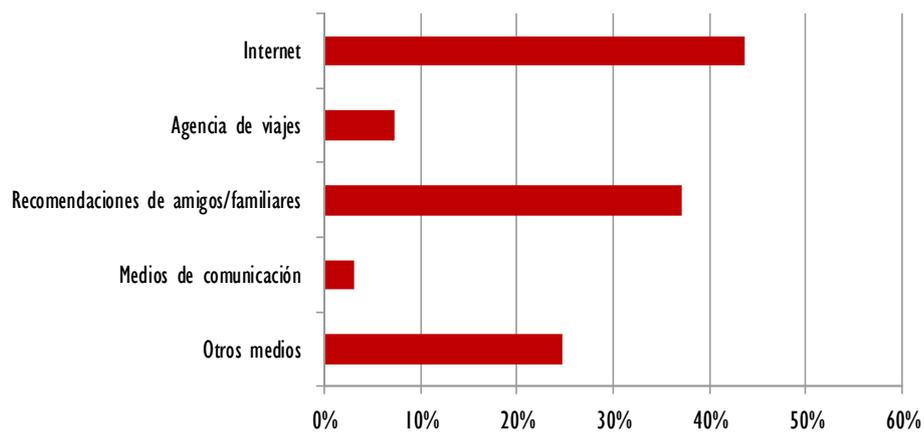
	Porcentaje
Una noche	7,5%
Dos noches	18,5%
Tres noches	14,3%
Cuatro noches	12,6%
Cinco o más noches	40,6%
No sabe/No contesta	6,5%



Los encuestados que afirmaron que iban a pernoctar en Extremadura durante 5 o más noches alcanzaron el porcentaje más elevado con el 40,6% del total. Por su parte, los visitantes que iban a pernoctar dos noches fueron el 18,5%, mientras que el 14,3% respondió que lo haría tres noche, un 12,6% cuatro noches y un 7,5%, una noche.

¿A través de qué medios ha organizado su viaje?:

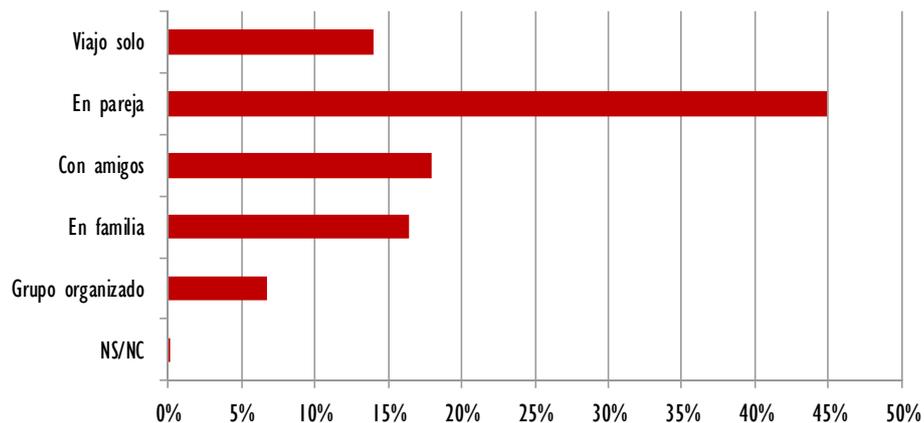
	Porcentaje
<b>Internet</b>	43,7%
<b>Agencia de viajes</b>	7,2%
<b>Recomendaciones de amigos/familiares</b>	37,1%
<b>Medios de comunicación</b>	3,1%
<b>Otros medios</b>	24,7%



El medio preferido para la organización del viaje fue Internet, elegido por el 43,7% de los encuestados, mientras que los que se apoyaron en las recomendaciones de amigos o familiares se cifraron en el 37,1%. Por otro lado, las agencias de viaje fueron utilizadas por el 7,2% y los medios de comunicación por el 3,1%. Finalmente, un 24,7% afirmó que recurrió a medios diferentes a los anteriores.

¿Con quién viaja? (Composición del grupo de viaje):

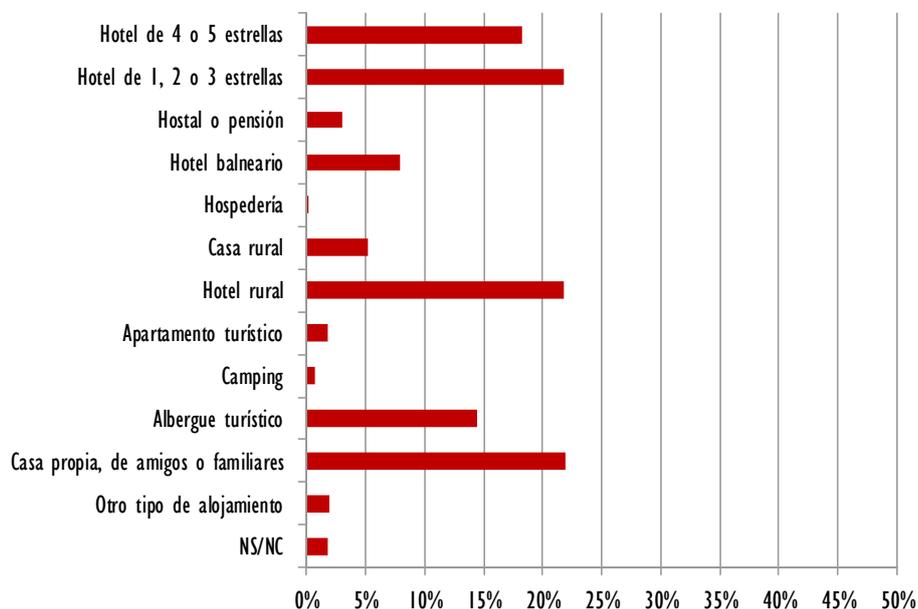
	Porcentaje
Viajo solo	14,0%
En pareja	44,9%
Con amigos	17,9%
En familia	16,4%
Grupo organizado	6,7%
No sabe/No contesta	0,1%



Las personas que viajaron en pareja representaron una clarísima mayoría dentro del total de encuestados (44,9%), seguidos por quienes lo hicieron con amigos (17,9%) y en familia (16,4%). Quienes viajaron solos alcanzaron un porcentaje del 14,0% y aquellos que lo hicieron en grupos organizados se quedaron en el 6,7% del total.

¿Qué tipo de alojamiento ha elegido? (1.409 casos):

	Porcentaje
Hotel de 4 o 5 estrellas	18,2%
Hotel de 1, 2 o 3 estrellas	21,8%
Hostal o pensión	3,0%
Hotel balneario	7,9%
Hospedería	0,2%
Casa rural	5,2%
Hotel rural	21,8%
Apartamento turístico	1,8%
Camping	0,7%
Albergue turístico	14,5%
Casa propia, de amigos o familiares	21,9%
Otro tipo de alojamiento	1,9%
NS/NC	1,8%

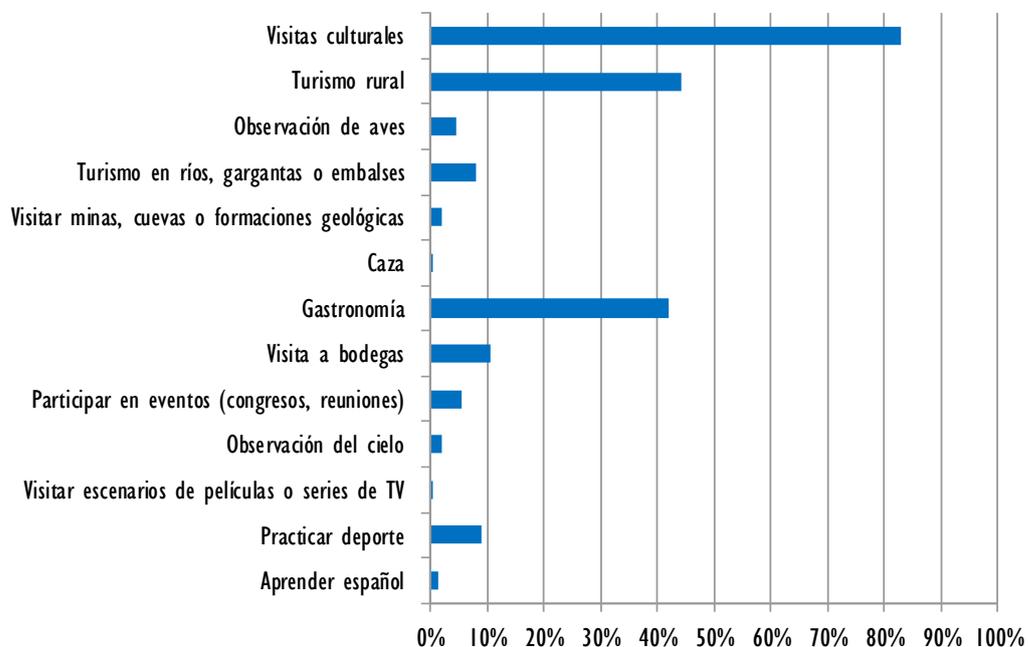


Cuatro tipologías de alojamiento fueron demandadas en porcentajes superiores al 15%. Se trata de los hoteles de una a tres estrellas (21,8%), hoteles de cuatro a cinco estrellas (18,2%), hoteles rurales (21,8%) y casa propia, de amigos o familiares (21,9%). Junto a estas tipologías, hay que mencionar los albergues turísticos, cuyo porcentaje se aproximó al 15%. En cuanto al resto de posibilidades alojativas, éstas obtuvieron porcentajes sensiblemente más modestos, si bien dentro de ellas hubo alguna, como la del hotel balneario, que registró un 7,9%.

## 6. MOTIVACIÓN

¿Qué tipo de actividad tiene pensado realizar durante su visita a Extremadura?:

	Porcentaje
Visitas culturales	82,9%
Turismo rural	44,3%
Observación de aves	4,7%
Turismo en ríos, gargantas o embalses	8,1%
Visitar minas, cuevas o formaciones geológicas	1,9%
Caza	0,1%
Gastronomía	42,2%
Visita a bodegas	10,5%
Participar en eventos (congresos, reuniones)	5,7%
Observación del cielo	2,1%
Visitar escenarios de películas o series de TV	0,3%
Practicar deporte	9,0%
Aprender español	1,5%



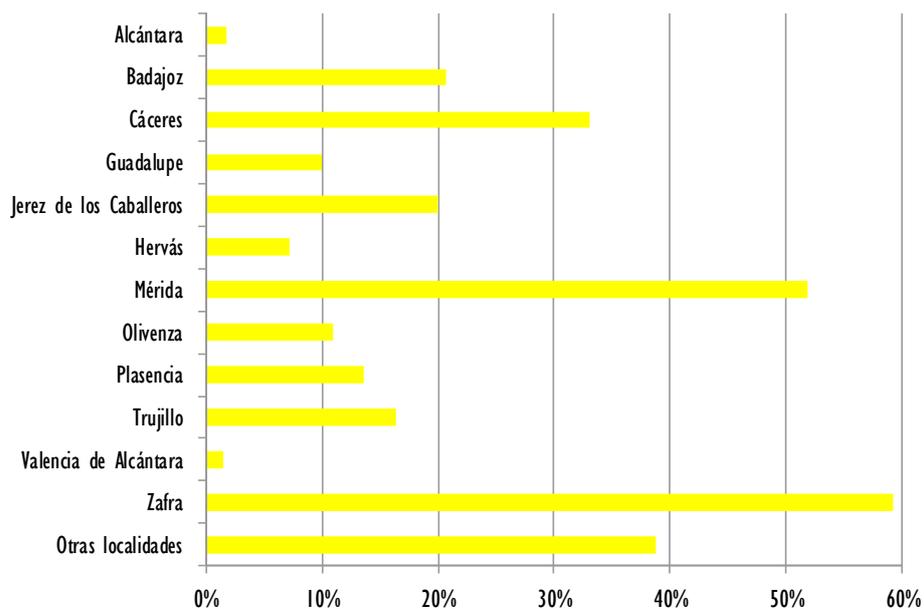
Las principales actividades practicadas por los visitantes durante su estancia en Extremadura se centraron en tres apartados: visitas culturales (82,9%), práctica de turismo rural (44,3%) y disfrute de la gastronomía (42,2%). No obstante, hubo otras actividades practicadas por los encuestados que, aunque alcanzaron porcentajes inferiores, son dignas de ser reseñadas: visita a bodegas (10,5%), práctica de deportes (9,0%), turismo en ríos y embalses (8,7%) y participación en eventos (5,7%).

## 7. ZONAS VISITADAS

¿Qué lugares de Extremadura ha visitado o tiene pensado visitar durante su viaje?:

### 7.1. Localidades:

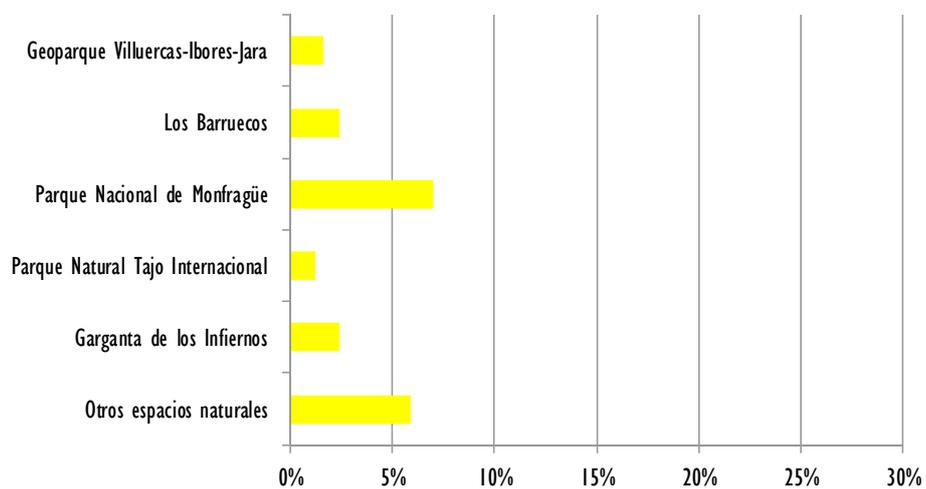
	Porcentaje
Alcántara	1,7%
Badajoz	20,7%
Cáceres	33,1%
Guadalupe	9,9%
Jerez de los Caballeros	20,0%
Hervás	7,2%
Mérida	51,9%
Olivenza	10,9%
Plasencia	13,6%
Trujillo	16,4%
Valencia de Alcántara	1,4%
Zafra	59,2%
Otras localidades	38,8%



Zafra (59,2%) y Mérida (51,9%) fueron las únicas localidades que rebasaron la barrera del 50% en lo que a porcentaje de visitantes encuestados se refiere. No obstante, hubo otras tres localidades que recibieron un volumen de visitas importantes al superar el 20%: Cáceres (33,1%), Badajoz (20,7%) y Jerez de los Caballeros (20,0%). En un tercer escalón se situaron diferentes localidades en las que los porcentajes oscilaron entre el 10 y el 20%: Olivenza, Plasencia y Trujillo. Finalmente, el resto de localidades recibió un volumen modesto de visitas.

## 7.2. Espacios naturales:

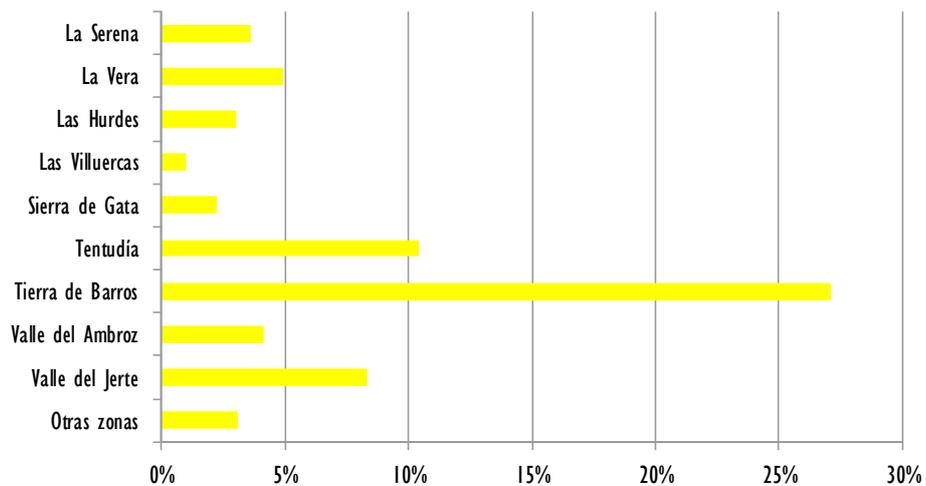
	Porcentaje
Geoparque Villuercas-Ibores-Jara	1,6%
Los Barruecos	2,4%
Parque Nacional de Monfragüe	7,0%
Parque Natural Tajo Internacional	1,2%
Garganta de los Infiernos	2,4%
Otros espacios naturales	5,9%



Dentro del contexto general de que todos los espacios naturales protegidos incluidos en la encuesta alcanzaron porcentajes de visitas poco relevantes, hay que destacar las cifras registradas por el Parque Nacional de Monfragüe (7,0%).

7.3. Otras zonas turísticas:

	Porcentaje
La Serena	3,6%
La Vera	4,9%
Las Hurdes	3,0%
Las Villuercas	1,0%
Sierra de Gata	2,2%
Tentudía	10,4%
Tierra de Barros	27,1%
Valle del Ambroz	4,1%
Valle del Jerte	8,3%
Otras zonas	3,1%

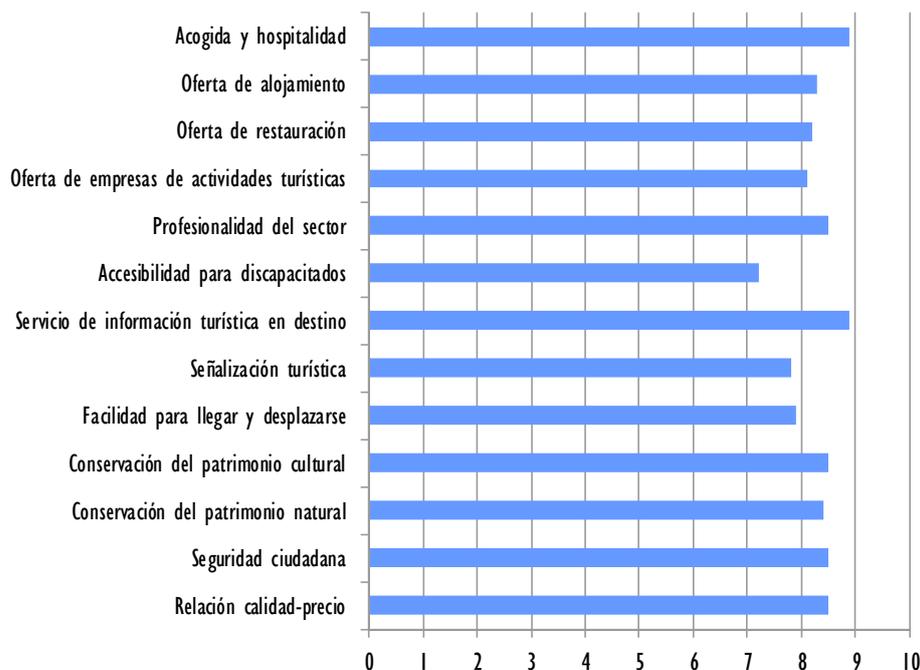


Con las excepciones de las zonas turísticas de Tierra de Barros (27,1%) y de Tentudía (10,4%), el resto de territorios suscitaron escaso interés entre las personas entrevistadas en las oficinas de turismo de Tierra de Barros, Zafra. Por debajo del 10% habría que mencionar la zona turística del Valle del Jerte, que logró obtener un porcentaje del 8,3%.

## 8. VALORACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Califique, por favor, de 0 a 10 puntos los siguientes aspectos de su visita (0 es la puntuación más baja):

	Valoración media
Acogida y hospitalidad	8,9
Oferta de alojamiento	8,3
Oferta de restauración	8,2
Oferta de empresas de actividades turísticas	8,1
Profesionalidad del sector	8,5
Accesibilidad para discapacitados	7,2
Servicio de información turística en destino	8,9
Señalización turística	7,8
Facilidad para llegar y desplazarse	7,9
Conservación del patrimonio cultural	8,5
Conservación del patrimonio natural	8,4
Seguridad ciudadana	8,5
Relación calidad-precio	8,5



La valoración hecha por las personas encuestadas sobre los servicios turísticos en destino ha sido altamente satisfactoria. Por ello, todos los servicios y atributos sometidos a la consideración de los visitantes han alcanzado calificaciones de notable. Son destacables los 8,9 puntos (sobre un máximo de 10) registrados por la acogida y hospitalidad, así como por la información turística en destino. Por el contrario, la nota más baja la registró la accesibilidad para personas con discapacidad (7,2).